

FACULDADES INTEGRADAS DO EXTREMO SUL DA BAHIA

NOME DO ALUNO

TÍTULO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
Subtítulo se houver

EUNÁPOLIS, BA
2017

NOME DO ALUNO

[c1] Comentário: A folha de rosto consiste na primeira página do trabalho, logo, começa-se a contar as páginas do trabalho a partir daqui, embora o número da página apareça pela primeira vez a partir da introdução.

TÍTULO DO TRABALHO
Subtítulo se houver

Trabalho apresentado às Faculdades Integradas do Extremo Sul da Bahia como parte das exigências para obtenção do grau de Bacharel em Administração, sob orientação do professor Fulano de Tal.

EUNÁPOLIS, BA
2017

NOME DO ALUNO

TÍTULO DO TRABALHO
Subtítulo se houver

Aprovado em: ____/____/____

Conceito Final: _____

BANCA EXAMINADORA

Professor (Orientador)
Titulação

Professor
Titulação

DEDICATÓRIA

A dedicatória consiste em um elemento opcional em um Trabalho de Conclusão de curso. Nesta seção o autor do trabalho presta homenagem ou dedica o seu trabalho para alguém que possua significado especial em vida pessoal ou profissional.

AGRADECIMENTOS

Os agradecimentos consistem em elementos opcionais em Trabalhos de Conclusão de Curso.

Nesta seção podem ser elencados, em forma de tópicos, todos os que contribuíram direta ou indiretamente para a sua formação profissional.

Também podem ser mencionados aqueles que contribuíram especificamente para o desenvolvimento deste trabalho em questão.

Os agradecimentos podem ser direcionados tanto a pessoas como a instituições que foram importantes para a sua formação ou para a confecção do trabalho.

Segue a formatação padrão do restante do trabalho, com fonte Arial ou Times New Roman, corpo 12 e espaçamento 1,5 entre linhas.

RESUMO

O texto do resumo utiliza a fonte Arial ou Times New Roman, com corpo de texto tamanho 12, e deve ter seu alinhamento justificado. As margens da página devem ser configuradas como esquerda e superior 3cm e direita e inferior 2cm. O espaçamento entre linhas para o resumo deve ser simples. Não há divisão de parágrafos no resumo, que deve ser redigido em parágrafo único. Quanto à sua extensão, os resumos devem ter entre 150 e 500 palavras. O resumo contido em trabalhos de conclusão de curso consiste em resumo informativo e deve indicar, em frases claras e curtas, os objetivos do trabalho, bem como a metodologia de como o mesmo foi realizado, os resultados alcançados e as principais conclusões levantadas. As palavras-chave vêm logo abaixo do resumo, são elementos obrigatórios e consistem nas palavras mais representativas do trabalho em questão.

Palavras-Chave: Primeira Palavra. Segunda Palavra. Terceira Palavra.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Legenda da figura 1.....	10
Figura 2 – Legenda da figura 2.....	13
Figura 3 – Legenda da figura 3.....	15

[c2] Comentário: As listas, de maneira geral, embora consistam em elementos opcionais no trabalho, a partir do momento em que se utilize a partir de três elementos de cada recurso (três figuras; três gráficos, etc...) a lista referente a esse recurso passa a ser obrigatória. Os recursos devem ser elencados pela sua ordem de distribuição no trabalho, seguidos das suas respectivas página.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Legenda da tabela 1.....	11
Tabela 2 – Legenda da tabela 2.....	12
Tabela 3 – Legenda da tabela 3.....	16

LISTA DE ABREVIATURAS

[c3] Comentário: As abreviaturas utilizadas no texto, com seus respectivos significados, devem ser elencadas por ordem alfabética.

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
ANPAD - Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração
CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
DP - Departamento Pessoal
GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos
GQT - Gestão da Qualidade Total
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MP – Ministério Público
PIS – Programa Integração Social
RH - Recursos Humanos
SEFAZ – Secretaria da Fazenda
TI - Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 METODOLOGIA	09
3 REFERENCIAL TEÓRICO	14
3.1 TÍTULO DO SUBCAPÍTULO I SE HOUVER.....	14
3.2 TÍTULO DO SUBCAPÍTULO II SE HOUVER.....	14
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	17
4.1 TÍTULO DO SUBCAPÍTULO I SE HOUVER.....	17
4.1.1 Título do tópico I do subcapítulo se houver.....	17
4.1.2 Título do tópico II do subcapítulo se houver.....	17
4.1.3 Título do tópico III do subcapítulo se houver.....	17
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS	18
6 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	19
7 CONCLUSÃO	20
REFERÊNCIAS	21
ANEXOS	

1 INTRODUÇÃO

A introdução serve para que o leitor tenha uma visão geral do trabalho que será desenvolvido nas páginas seguintes. O texto deve delimitar o tema do trabalho, fazendo observações gerais que mostrem como e porque você escolheu esse tema. Deve-se apresentar também uma justificativa acerca do que despertou o seu interesse para ele, o que torna o seu trabalho interessante. Assim, você estará indicando qual foi o seu objeto de estudo.

Após, é necessário apresentar o problema da sua pesquisa, ou seja, a questão-chave que a sua pesquisa visou responder. O problema deve estar em forma de pergunta, que não deve vir solta no texto. É preciso que a sua pergunta seja justificada, construída no meio de uma problematização. Para isso, é necessário mostrar como você chegou a essa pergunta. Quais observações você pode fazer sobre o tema que levem a essa questão ser considerada como uma questão relevante na busca por descortinar algo?

Em seguida, indique quais foram as suas escolhas teóricas e por que você as escolheu. No caso de um trabalho de campo, justifique também a escolha do campo, indique por que ele é interessante para a reflexão sobre o assunto abordado.

Indique também quais os objetivos do seu trabalho, ou seja, o que o leitor deve esperar dele quanto à sua finalidade. Para apresentação de qual foi o seu objetivo geral, indique em uma frase qual foi o propósito maior da pesquisa que você realizou. Para informar quais foram os seus objetivos específicos, ou seja, os objetivos secundários da sua pesquisa, aponte quais etapas você visou alcançar para permitir o alcance do objetivo geral. Os objetivos devem ser claros, bem definidos e coerentes com o título do trabalho. Para cada objetivo, deve-se utilizar um verbo no infinitivo.

Finalizando a introdução, apresente um roteiro, apontando como o trabalho foi subdividido e que tipo de conteúdo o leitor poderá encontrar em cada uma das partes.

Quanto à configuração do texto, ele deve ter seu alinhamento justificado e utilizar a fonte Arial ou Times New Roman. O corpo do texto deve ser tamanho 12, exceto para citações longas, notas de rodapé e legendas que devem estar em tamanho 10. As margens da página devem ser configuradas como esquerda e superior 3cm e direita e inferior 2cm.

Todo texto deve ser digitado com espaçamento 1,5 entre linhas, exceto na capa, na folha de rosto, em resumos, em citações longas, notas de rodapé, legendas e referências, que devem estar em espaçamento simples entre linhas. Quanto à formatação do parágrafo, esse não deve ter recuo na primeira linha, mas deve-se configurar um espaçamento entre parágrafos, mantendo, assim, uma certa distância entre eles para diferenciá-los. Esse espaçamento pode ser configurado no campo específico para isso, estabelecendo 12pt antes e 12pt depois.

2 METODOLOGIA

A metodologia apresenta, detalhadamente, o passo a passo de como o trabalho de pesquisa foi realizado. Deve-se indicar, ordenadamente, tudo o que foi feito para colocá-lo em prática. A metodologia tem que estar coerente com os objetivos apresentados. Ou seja, quais métodos foram utilizados para atingir cada um dos objetivos indicados?

Inicialmente, é necessário esclarecer se os dados trabalhados tiveram abordagem qualitativa ou quantitativa (ou as duas coisas).

Posteriormente, é importante apontar se foi realizada pesquisa bibliográfica, se houve alguma pesquisa de campo, se foi feita pesquisa documental, se realizou algum estudo comparativo, se foi feita pesquisa-ação, entre outras possibilidades (sugere-se pesquisar em livros de metodologia de pesquisa maiores detalhes sobre os tipos de estudos possíveis, para saber onde melhor se enquadra o trabalho realizado).

No caso de pesquisa bibliográfica, é importante destacar as fontes desses dados (livros, teses, artigos, revistas, dissertações, etc), como teve acesso a eles e quais os principais conceitos pesquisados.

Para o caso de pesquisas em ambientes e/ou com pessoas, é necessário descrever o ambiente analisado com suas principais características e/ou detalhar os perfis de indivíduos que colaboraram, assim como o modo como a coleta de dados foi realizada: se por observação, de que tipo (sistemática ou assistemática) e como ela foi realizada (o que foi observado, em quais ocasiões, como a observação foi registrada); se fez entrevistas, indicar de que tipo (orais, através de questionários, formulários digitais).

No caso de pesquisa documental, indique quais documentos foram necessários, para o que eles foram úteis e como teve acesso a eles.

Descreva tudo o que foi feito para levantar as informações necessárias para a análise de dados.

Por fim, discorra sobre como foi realizada a análise dos dados, com o intuito de encontrar, através deles, respostas para os questionamentos apresentados na introdução e para o alcance dos objetivos propostos.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

Consiste na primeira parte do desenvolvimento do trabalho. Nesta seção, deve-se apresentar, de forma ordenada, toda a fundamentação teórica que norteia o tema do seu trabalho de conclusão de curso. Toda pesquisa, ainda que de campo, precisa de um conhecimento teórico prévio sobre o objeto de estudo. Ou seja, deve-se demonstrar neste capítulo que você tem conhecimento teórico acerca do tema que está tratando.

É importante que as informações apresentadas aqui sejam de fontes confiáveis. Evite textos da internet, a não ser que sejam retirados de revistas científicas renomadas ou de bancos de teses de grandes universidades. Caso contrário, dê preferência a livros publicados sobre o tema.

O referencial teórico pode ser subdividido em seções e subseções, que devem sempre ser intituladas pelos assuntos que irão abordar.

Enquanto autor de um trabalho científico, você jamais poderá copiar partes de uma bibliografia consultada, ou apresentar um pensamento que foi construído por outro autor, sem que essas partes estejam configuradas em formas de citações (diretas ou indiretas), tal como estabelece a NBR 10520. Caso contrário, estará cometendo Crime contra a Propriedade Intelectual e Violação do Direito Autoral, previsto no artigo 184 do Código Penal.

Deste modo, qualquer menção a ideias já defendidas por um determinado autor, seja com as palavras de outro autor ou mesmo com as suas próprias palavras, deve estar normatizada e referenciada de maneira apropriada.

Deste modo, este capítulo é composto fundamentalmente por citações indiretas (cerca de 70% do texto) e por citações diretas (no máximo 30% do texto).

A citação é indireta quando apresenta as ideias contidas em um determinado texto, porém, utilizando palavras diferentes daquelas utilizadas pelo autor. Nesse tipo de citação, expressa-se o pensamento de outra pessoa, mas com as nossas próprias palavras. Deve-se, obrigatoriamente, indicar o sobrenome do autor do texto e seu ano de publicação. Não se deve indicar páginas, visto que, muitas vezes, não se

refere à um trecho específico, mas ao resumo de um argumento contido em várias páginas ou em uma obra inteira.

Alguns exemplos de citações indiretas:

Exemplo 1: Os conteúdos afetivos emergidos a partir dos processos interativos vivenciados pelos indivíduos se revelam como o princípio-motor que movimenta a criação social, pois funda racionalidades, ações individuais embebidas de projeções para o outro, nos jogos interativos entre indivíduos ou grupos sociais (GOFFMAN, 1989).

Exemplo 2: Para Goffman (1989), todos os indivíduos são intérpretes e têm facilidade em representar diferentes papéis, de acordo com a natureza do processo interativo em curso. Assim, o tipo de postura assumida pelo indivíduo, ao interagir com outro indivíduo oriundo de um grupo ou classe social diferentes, é distinto do tipo de postura assumida pelo mesmo indivíduo em interação com um semelhante.

A citação é direta quando reproduz trechos de um determinado texto, com as mesmas palavras usadas nele. Deve-se, obrigatoriamente, indicar o sobrenome do autor do texto, seu ano de publicação e a página na qual o trecho citado está contido.

Podem ser curtas (até três linhas) ou longas (maiores que três linhas). As configurações são diferentes para citações diretas curtas ou longas.

As citações diretas curtas devem integrar normalmente o parágrafo, mantendo-se o corpo da fonte e o espaçamento 1,5, e devem ser destacadas por aspas duplas.

Alguns exemplos de citações diretas curtas:

Exemplo 1: Conforme aponta Souza (2010, p. 05), “as trajetórias de sociabilidade, ao mesmo tempo em que moldam o indivíduo, inscrevem-lhe em um campo de reconhecimento, dando sentido a sua existência”.

Exemplo 2: Além disso, na medida em que o autor considera que “não há espaço, em uma sociedade hierarquizada, que não seja hierarquizado e que não exprima as hierarquias e as distâncias sociais” (BOURDIEU, 1996, p. 160), sua análise sobre a

produção dos dispositivos de distinção entre os indivíduos revela-se crucial para entender a lógica das identificações, das diferenciações e das relações de poder na sociedade contemporânea.

As citações diretas longas recebem destaque especial, separando-se do restante do parágrafo com recuo de 4cm da margem esquerda, sem aspas, com corpo da fonte tamanho 10 e espaçamento simples entre linhas.

Alguns exemplos de citações diretas longas:

- a) Exemplo 1: Por outro lado, entre os informantes que nunca estudaram, observou-se tratarem principalmente de indivíduos oriundos de áreas rurais, com difícil acesso à educação formal. Segundo Scott (2011, p. 189):

A inexistência de escolas na área rural pode ser vista como resultado da falta de investimento do estado em educação e do descaso dos proprietários de terra que jamais se preocuparam em instruir e capacitar a população trabalhadora. A inexistência da escola antecede uma mentalidade que contribui fortemente para a falta de estímulo ao estudo e a aprendizagem.

- b) Exemplo 2: As “avaliações fortes” se distinguem das “avaliações fracas” por não serem guiadas por um resultado circunstancial. Deste modo:

A partir das avaliações fortes uma forma de vida pode ser vista como mais plena, outra maneira de sentir e de agir pode ser julgada mais pura, um modo de sentir ou viver como mais profundo, um estilo de vida como mais digno de admiração, uma dada exigência como sendo uma afirmação absoluta em oposição a outras meramente relativas etc. (TAYLOR, 2005, p. 35)

É importante destacar que um texto nunca deve ser iniciado ou concluído com uma citação direta. Os parágrafos inicial e final devem ser escritos com as palavras do próprio autor do trabalho. Esta observação vale para todos os capítulos do trabalho.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Apresenta os dados levantados pela pesquisa realizada para este trabalho. No caso de uma pesquisa de campo, neste capítulo são apresentadas todas as informações colhidas no seu campo de investigação.

O texto apresentado aqui deve ser descritivo. Ou seja, nesta seção não cabem interpretações, argumentações ou discussões sobre os dados apresentados. Isso deverá ser feito na seção seguinte, de análise dos resultados.

Aqui são descritos e organizados todos os resultados levantados pelo seu trabalho, por meio de texto e, possivelmente, quadros, tabelas ou gráficos.

Para inserir os quadros, tabelas ou gráficos no trabalho, é importante verificar a NBR 10719 (2011, p. 10), que apresenta as seguintes regras:

A identificação da ilustração deve aparecer na parte superior, precedida da palavra designativa (desenho, esquema, fluxograma, fotografia, gráfico, mapa, organograma, planta, quadro, retrato, figura, imagem, entre outros), seguida do número de ordem de ocorrência no texto, em algarismos arábicos, travessão e do respectivo título. Após a ilustração, na parte inferior, indicar a fonte consultada (elemento obrigatório, mesmo que seja produção do próprio autor), legenda, notas e outras informações necessárias à sua compreensão (se houver). A ilustração deve ser citada no texto e inserida o mais próximo possível do trecho a que se refere.

As tabelas devem ser citadas no texto, inseridas o mais próximo possível do trecho a que se referem e padronizadas conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Uma informação que cabe ser destacada é que os gráficos, tabelas e quadros **DEVEM SER CITADOS** no próprio texto, ou seja, eles vêm amarrados em uma informação que é apresentada no parágrafo, nunca poderão estar soltos no trabalho. Os gráficos e/ou tabelas não substituem o texto, mas apenas ilustram/expressam a tabulação e organização dos resultados, que devem ser mencionados ao longo do texto.

O capítulo de resultados pode ser dividido em subcapítulos, apresentando, em cada um deles, os dados coletados sobre cada assunto que se vincula ao seu tema geral.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A discussão consiste na análise e interpretação dos dados apresentados na seção anterior. Afinal, quais significados podem ser extraídos dos dados elencados acima?

Realiza-se através de uma interpretação dos dados do campo à luz das teorias sobre o assunto, cruzando teoria e prática para entendê-las melhor. O autor do trabalho deve interpretar esse cruzamento, oferecendo sua análise para o que se observa em questão.

É importante que seus resultados sejam confrontados com os resultados de outros pesquisadores que realizaram trabalhos semelhantes. A interpretação busca dar significado às respostas encontradas, vinculando-as com dados da literatura e os objetivos propostos na pesquisa. Demonstra como seus resultados e interpretações concordam ou contrastam com pesquisas prévias, oferecendo possíveis razões para isso.

É importante que sejam discutidos apenas aspectos apresentados nos capítulos anteriores, isto é, não devem ser apresentados fatos ou resultados novos nem devem ser citados autores que não tenham sido previamente mencionados.

Por fim, faz-se um balanço geral do trabalho com possíveis proposições de novos trabalhos para as novas questões que se apresentarem face a interpretação dos resultados encontrados.

6 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

A partir da análise dos dados oferecida na seção anterior, aqui deverão ser previstas as ações que você propõe que sejam implementadas, visando a melhoria da realidade observada.

O plano de ações, preferencialmente, deverá contemplar os seguintes itens, baseados na ferramenta de gestão da qualidade denominada 5W2H, que é um método de gerenciamento de atividades de um projeto (ou da sua rotina).

- What (o que será feito?);
- When (quando será feito?);
- Where (onde será feito?);
- Why (por que será feito?);
- Who (quem fará?);
- How (como será feito?);
- How much (quanto custará?).

A construção do plano de ações, por meio do 5W2H, compreende metas, pessoas responsáveis pela execução, modo de agir, cronograma, custos etc. Como o projeto deve ter duração determinada, essa ferramenta contribui para a agilidade dos processos. Por exemplo, se não há prazo definido para a entrega de um trabalho, a falta de prioridade pode sabotar a execução. Se a pergunta “o quê?” não for respondida corretamente, faltará foco no desenvolvimento das tarefas e o resultado ficará aquém das expectativas.

A frase “se você não sabe aonde quer ir, qualquer caminho serve” pode ilustrar bem a falta da resposta do “o quê?”. É bem que verdade que as perguntas “como?”, “quem?” e “quanto?” também são essenciais para a execução de qualquer atividade. Afinal, sem recursos e sem profissionais capacitados fica difícil, senão impossível, tirar projetos do papel.

Um exemplo de construção de um plano de ações pode ser observado no Anexo A.

7 CONCLUSÃO

A conclusão consiste nas considerações finais oferecidas a partir do trabalho. Afinal, depois de tudo o que se disse até aqui, o que é possível concluir?

Inicialmente, deve-se reforçar qual foi o propósito do seu trabalho, para em seguida elencar as conclusões alcançadas com ele.

Pode-se, ao final, apresentar recomendações e sugestões para trabalhos futuros.

Na conclusão não devem existir citações. A conclusão é fruto da interpretação que o próprio autor faz do seu trabalho.

REFERÊNCIAS

Elemento obrigatório, elaborado conforme a NBR 6023. As referências devem ser apresentadas em ordem alfabética, utilizando como referência o sobrenome do autor, elaboradas em espaçamento simples entre linhas, alinhadas à esquerda e separadas entre si por dois espaços simples. Todos os autores e obras mencionados no decorrer do texto devem constar nas referências.

Abaixo serão elencados exemplos de referências:

AMARAL JR, Aécio; BURITY, Joanildo. **Inclusão social, Identidade e Diferença: Perspectivas pós-estruturalistas de análise social**. São Paulo: Anablumme, 2006.

[c4] Comentário: Exemplo de referência para livros com dois (ou três) autores.

ALVAREZ, Marcos César. A Criminologia no Brasil ou como tratar desigualmente os desiguais. **Dados Revista de Ciências Sociais**. Rio de Janeiro, v.45, n.4, agosto de 2002, p. 54-72.

[c5] Comentário: Exemplo de referência para artigo de revista, onde seja possível a identificação do autor.

ARENDT, Hannah. **A condição humana**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1993.

[c6] Comentário: Exemplo de referência para livros com um autor.

AS QUINHENTAS maiores empresas do Brasil. **Conjuntura Econômica**. Rio de Janeiro, v. 38, n. 9, set. 1984, p. 94-99. Edição especial.

[c7] Comentário: Exemplo de referência para artigo de revista, onde não seja possível a identificação do autor.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520: informação e documentação: citações em documentos**. Rio de Janeiro, 2002.

[c8] Comentário: Exemplo de referência para obras cujo autor seja uma entidade coletiva privada.

BAHIA. Secretaria do Meio Ambiente. **Diretrizes para a política ambiental do Estado da Bahia**. Salvador, 1993.

[c9] Comentário: Exemplo de referência para obras cujo autor seja uma entidade coletiva pública.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.

[c10] Comentário: Exemplo de referência para Leis, Decretos ou Portarias.

MALOFF, Joel. A internet e o valor da "internetização". **Ciência da Informação**. Brasília, v. 26, n. 3, 1997. Disponível em <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em 18 de maio de 2013.

[c11] Comentário: Exemplo de referência para páginas virtuais.

MATSUO, Myrian. **Trabalho Informal e Desemprego: Desigualdades Sociais**. Tese (Doutorado em Sociologia). Universidade de São Paulo. São Paulo, 2009.

[c12] Comentário: Exemplo de referência para Monografias, Dissertações ou Teses.

NASCIMENTO, Elimar Pinheiro do. Dos excluídos necessários aos excluídos desnecessários. In: BURSZTYN, Marcel (Org.) **No meio da rua**. Rio de Janeiro: Garamond, 2003, p. 65-86.

[c13] Comentário: Exemplo de referência para capítulo de livro, cujo autor seja diferente do autor contido na capa.

SOUZA, Jessé. A visibilidade da raça e a invisibilidade da classe. In: **A invisibilidade da desigualdade brasileira**. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2006, p. 71-95.

[c14] Comentário: Exemplo de referência para capítulo de livro, cujo autor seja o mesmo contido na capa.

URANI, Álvaro et al. **Constituição de uma matriz de contabilidade social para o Brasil**. Brasília: IPEA, 1994.

[c15] Comentário: Exemplo de referência para livros com mais de três autores.

Observações:

Quando não for possível a identificação do ano de publicação indica-se [s.d.] entre colchetes.

Quando não for possível a identificação do nome da editora indica-se [s.n.] (*sine nomine*) entre colchetes.

Quando não for possível determinar a cidade da publicação, usar [S.l.] (*sine loco*), entre colchetes.

ANEXOS

Os anexos consistem em elementos opcionais e referem-se a documentos que servem de fundamentação, comprovação, esclarecimento e/ou ilustração de informações apresentadas ao longo do trabalho. Apesar de não obrigatórios, os anexos oferecem respaldo para os dados informados, portanto, sempre que possível eles devem compor o trabalho.

Podem ser incluídos como anexos: Roteiros de entrevistas; Modelos de questionários; Modelos de fichas de observação; Cartas de apresentação/autorização; Mapas; Leis; Cópias/Recortes de matérias; Fotografias, entre outros documentos importantes para conferir confiabilidade aos seus dados de pesquisa.

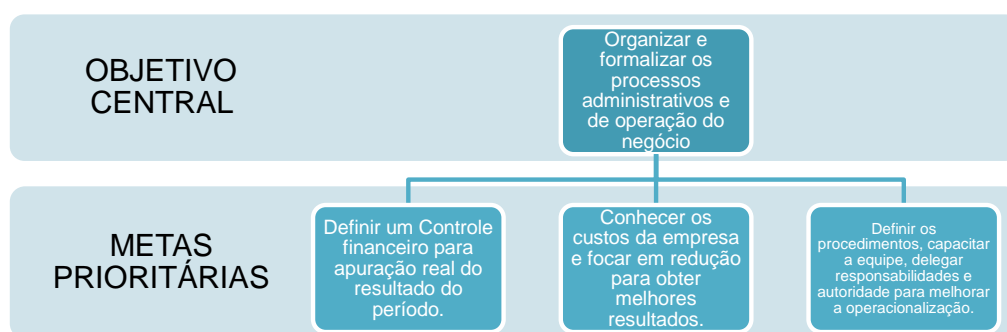
Os anexos utilizados devem ser mencionados/identificados ao longo do trabalho. Exemplo: Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com os gerentes setoriais da empresa, que contaram com o apoio de um roteiro predefinido (vide Anexo A).

Os anexos devem ser identificados por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos. Exemplo: **Anexo A – Roteiro de entrevistas realizadas com os gerentes setoriais**. O roteiro propriamente deve vir logo abaixo do título. Os demais anexos seguem a mesma formatação.

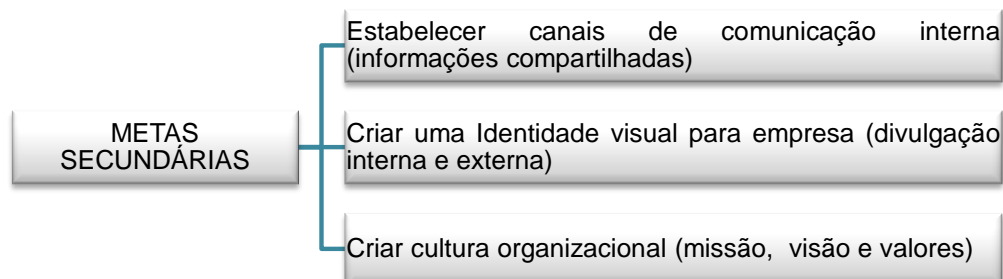
ANEXO A – Exemplo de Plano de Ações

1 PLANO DE AÇÕES

Para uma operação mais eficiente e eficaz dos negócios da Oliveira e Silva Transportes, e conseqüentemente melhorar os resultados financeiros, foi diagnosticado como objetivo central que o empresário deve organizar e formalizar os processos administrativos e de operação do negócio, concentrando esforços prioritariamente em três metas sendo: 1º definir um controle financeiro para apuração real do resultado do período; 2º conhecer os custos da empresa e focar em redução para obter melhores resultados e 3º definir os procedimentos, capacitar a equipe, delegar responsabilidades e autoridade para melhorar a operacionalização dos processos.



O objetivo central também irá contribuir para o alcance de metas secundárias, pois, o empresário deverá direcionar esforços posteriormente por não serem a prioridade atual e estas metas, mesmo não sendo prioridade no momento, também contribuirão para o crescimento da empresa, a saber:



Sugestão para conclusão de metas estabelecidas, levando em consideração que o empresário receberá esse relatório em junho/2017.

Metas Primárias		
Controle financeiro	Data inicial	Data final
Definir um controle financeiro para apuração real do resultado do período	01/07/2017	Permanente
Otimização dos Processos		
Definir os procedimentos, capacitar a equipe, delegar responsabilidades e autoridade para melhorar a operacionalização dos processos.	01/09/2017	01/11/2017
Conhecer os Custos		
Conhecer os custos da empresa e focar em redução para obter melhores resultados	01/07/2017	Permanente
Metas Secundárias		
Estabelecer canais de comunicação	15/07/2017	15/08/2017
Criar uma identidade visual	15/08/2017	15/09/2017
Formalizar a cultura organizacional	01/08/2017	01/09/2017

1.1 MAPEAMENTO DAS AÇÕES PROPOSTAS

Por meio do plano de ações, a Oliveira e Silva Transportes terá melhores condições de atingir suas metas em um prazo médio de 12 meses, considerando a necessidade de uma nova adaptação cultural de todos os colaboradores envolvidos no negócio.

MAPEAMENTO DAS AÇÕES					
Metas/ações	Atividade	Responsável	Período ou prazo	Recursos	Resultados
01 Controle financeiro	Registrar entradas e saídas de recursos	Empresário e administrativo	2 meses para implantar	Planilha fluxo de caixa	Ter o real resultado da empresa e prospectar o crescimento
02 Otimização dos processos	Criar procedimentos padrões	Empresário e administrativo	2 meses para implantar	Reuniões objetivas	Melhor qualidade de vida do empresário e tempo livre para família
03 Conhecer os Custos	Fazer levantamento dos custos	Empresário e administrativo	06 meses para implantar	Consultoria Planilhas	Obtenção de melhores resultados
04 Canais de comunicação interna	Compartilhamento de informações	Empresário e administrativo	1 mês	Quadros de avisos	Fluidez das informações com menor ruído
05 Identidade visual	Confecção de uniformes. Divulgar serviço	Empresário	1 mês	Contratar empresa	Credibilidade e divulgação dos serviços prestados

06 Cultura organizacional	Criar missão, visão e valores da empresa	Empresário	1 mês	Banner	Posicionamento para os colaboradores e clientes
07 Plano de ações	Contratar um estagiário ou consultor	Empresário	2 meses	Valor a negociar	Auxiliar na implantação do plano de ações
08 Indicadores	Definir Indicadores de desempenho	Empresário / Administrativo	06 meses para implantar	Banco de dados	Melhorar eficiência e eficácia da organização

1.2 CONTROLE FINANCEIRO

Os processos financeiros devem ser realizados diariamente. Segue abaixo sugestão de atividades básicas:

- Preencher fluxo de caixa diário (necessário adquirir o hábito de pegar cupons, notas ou recibos);
- Realizar conciliação bancária;
- Realizar análise de contas a pagar de acordo com o fluxo de caixa;
- Não realizar pagamentos de contas pessoais com o dinheiro da empresa, para isso estabelecer um valor de pró-labore que comporte as necessidades do gestor. Sugestão listar todas as despesas fixas pessoais, separar um valor para lazer e separar um valor para poupar para casos de emergências (para que não tenha que tirar dinheiro da empresa).

1.3 OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS

Delegar responsabilidades e como sugestão será preciso listar as atividades do gestor e, posteriormente, verificar quais poderão ser repassadas ao encarregado (administrativo).

Definir processos de procedimentos padrões para colaboradores. Sugestão: realizar reuniões para criar ou formalizar os mesmos, definir data da reunião e tempo para acompanhamento, prazo para o processo dois meses (definir data inicial).

Nomear um motorista na função de encarregado ou supervisor de produção, para que este auxilie no comando das atividades dos demais motoristas e repasse as informações do administrativo e diretoria.

1.4 CANAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA

Para melhorar a comunicação interna e evitar ruídos, sugere-se comprar um quadro de avisos que deve ser colocado na área externa (em um lugar que seja visível a todos os colaboradores). Assim que ocorrer a informação de forma verbal, fixar no quadro.

O custo do quadro de avisos é de R\$ 100,00 em média.

1.5 IDENTIDADE VISUAL

A empresa possui logomarca, mas a mesma não é utilizada em canais de identificação e divulgação como, uniformes, sites, e-mail, documentos, cartão de visita, identificação de frota, dentre outros. Sugere-se que seja feito, preferencialmente, o mais rápido possível:

- ✓ Proceder à contratação de confecção de uniformes para os colaboradores, desta forma divulgando a marca e gerando credibilidade. Custo unitário médio em torno de R\$ 30,00. Prazo de entrega 30 dias.
- ✓ Criar web site gratuito ou mesmo a criação de página em rede social com informações básicas de contato e serviços prestados, para serem encontrados na

rede mundial de computadores. Ação gratuita com os serviços do WIX ou redes sociais.

1.6 CULTURA ORGANIZACIONAL

A empresa não possui um direcionamento estratégico definido, sendo necessário deixar claro para os seus colaboradores e também para o mercado que se trata de empresa de prestação de serviços de transporte de medicamentos, com alto padrão de qualidade e pontualidade, demonstrando credibilidade e, dessa forma, tornando-se referência no setor de prestação de serviço nas regiões do Vale do Aço e Vale do Rio Doce.

Sugere-se estabelecer como Missão, Visão e Valores as informações contidas no quadro abaixo, o qual deverá ser impresso em Banner e afixado em local visível na sede da empresa, além de que as informações também poderão ser utilizadas em meio digital (internet).

MISSÃO	VISÃO	VALORES
Prestar serviços de transporte de medicamentos com alto padrão de qualidade e pontualidade, gerando valor e soluções em transporte, distribuição e sustentabilidade do negócio.	Ser referência na prestação de serviços de transporte de medicamentos nas regiões do Vale do Aço e Vale do Rio Doce.	Credibilidade e Pontualidade

✓ Contratar serviços gráficos para confecção de banner: Custo unitário médio de R\$ 90,00. Prazo de entrega: 01 semana.

1.7 INDICADORES DE DESEMPENHO

Caso o gestor tenha gostado do resultado proposto pela consultoria, ele poderá futuramente realizar novas melhorias usando os dados armazenados sobre seu fluxo financeiro. Pode também salvar outros dados como:

- ✓ Fluxo de mercadorias: quantificar as unidades de cargas que passam pela organização;
- ✓ Problemas frequentes: quantificar a recorrência de pequenos erros cometidos nos processos da organização;
- ✓ Giro de Estoque: quantificar a relação direta entre consumo (ou saída) e saldo médio em estoque;
- ✓ Lead Time: quantificar o tempo de duração de um determinado processo.

Fica muito mais fácil gerir aquilo que se é medido, portanto, quantificar dados facilita o processo de tomada de decisão e capacita a integração de ações estratégicas, operacionais e organizacionais da empresa aqui discutida.

O indicador-chave de desempenho é considerado a melhor forma para mensurar o resultado da organização, já que faz isso por meio de seus indicadores mais importantes e “ignora” indicadores pouco importantes ou que não impactem diretamente no resultado da organização.